

# contax

## Resultados do 1T13

### Teleconferência

*Data: 03 de maio de 2013*

*Horário: 10h00 (Brasília) / 09h00 (US EST)*

*Telefone de Conexão: +55 (11) 3728-5971*

*Código: Contax*

*Webcast: [www.contax.com.br/ri](http://www.contax.com.br/ri)*

*Replay: Disponível até 10 de maio de 2013*

*Telefone de Acesso: +55 (11) 3127-4999*

*Código: 88167934*

### Contato RI

Marco Schroeder  
+55 (21) 3131-0009

[ri@contax.com.br](mailto:ri@contax.com.br)  
[www.contax.com.br/ri](http://www.contax.com.br/ri)

Pedro Alvarenga  
+55 (21) 3131-0335

CTAX3: R\$ 26,39  
CTAX4: R\$ 26,40



Fábio Ornellas  
+55 (21) 3808-8806

Valor de Mercado: R\$ 1.698 Milhões  
31 de março de 2013

Site Santo Amaro  
(Recife/PE)

# Resultados do 1T13

**Rio de Janeiro, 02 de maio de 2013:** A Contax Participações S.A. (“Companhia” ou “Contax”) (BM&FBovespa: CTAX3, CTAX4) divulga hoje os resultados do primeiro trimestre de 2013 (1T13). As informações financeiras apresentadas neste relatório foram preparadas de acordo com as normas internacionais de relatório financeiro (“IFRS”) e as práticas contábeis adotadas no Brasil, que compreendem aquelas incluídas na legislação societária brasileira e os pronunciamentos, orientações e interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (“CPC”) e aprovados pela Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”), aplicáveis às operações da Companhia.

Em agosto de 2011, o Grupo Contax decidiu descontinuar as atividades operacionais da Contax Argentina. Essa operação foi descontinuada em virtude de não apresentar o crescimento previsto e pela aquisição do Grupo Allus, que já possuía operação madura na Argentina apresentando rentabilidade superior. Cabe destacar que, neste relatório os resultados das operações performadas no 1T12 foram reclassificados de forma a incluir os resultados da Contax Argentina, demonstrados na ocasião através do grupo “operações descontinuadas”.

## Destaques

- **RECEITA LÍQUIDA ATINGE R\$ 884 MILHÕES NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2013.**
- **EBITDA TOTALIZOU R\$ 90 MILHÕES NO 1T13, 27% SUPERIOR EM RELAÇÃO AO MESMO PERÍODO DO ANO ANTERIOR. A MARGEM EBITDA ATINGIU 10,2%, SUPERIOR EM 2,3 P.P AO 1T12.**
- **A Receita Operacional Líquida (ROL) atingiu R\$ 884 milhões no 1T13**, registrando uma redução de 2,1% em relação ao 1T12. A Allus, empresa de *Contact Center* com operações fora do Brasil apresentou forte crescimento e contribuiu com **R\$ 126 milhões** (R\$ 40,1 MM superior ao 1T12) e já representa 14% do total.
- Em Fato Relevante divulgado no dia 02/04/2013, a Companhia comunicou a aprovação em Assembleia Geral Extraordinária da proposta dos acionistas minoritários para migração da Contax para segmento especial de listagem Nível 2 da BM&FBovespa e para formação de *units* compostas de ações ordinárias e preferenciais visando conferir maior liquidez e, desta forma, agregar valor a todas as ações de emissão da Companhia. Foi aprovada, ainda, a incorporação da parcela cindida da CTX, acionista controlador, pela Contax.
- No dia 30/04/2013 a Companhia assinou o Contrato de Adesão ao segmento especial de listagem Nível 2 da BM&FBovespa concluindo todas as etapas exigidas pela instituição e dando início às negociações na mesma data no novo segmento. O regulamento do Nível 2 estabelece regras diferenciadas para listagem de valores mobiliários de emissão das companhias que dele participam, além de regras aplicáveis aos Administradores e acionistas, especialmente o Acionista Controlador, de tais companhias.

- Em AGO realizada em 29/04/2013 a Administração da Contax aprovou as demonstrações financeiras encerradas em 31 de dezembro de 2012, assim como a distribuição de dividendos no total de R\$ 55,4 milhões. O valor correspondente por ação ON e PN distribuído foi de R\$0,8052. Esta distribuição representa um *dividend yield* de 3,2%, relativas às cotações das ações no encerramento do ano de 2012.

### Principais Indicadores (R\$ Milhões)

Principais Indicadores	1T13	1T12	4T12	1T13 vs. 1T12	1T13 vs. 4T12
<b>Receita Líquida</b>	883,8	902,9	897,4	-2,1%	-1,5%
<b>EBITDA</b>	90,0	71,2	94,5	26,5%	-4,8%
<b>Margem EBITDA (%)</b>	10,2%	7,9%	10,5%	2,3 p.p.	-0,4 p.p.
<b>Lucro (Prejuízo) Líquido</b>	(1,7)	(0,9)	13,8	81,7%	n.m
<b>Caixa*</b>	346,7	267,7	426,4	29,5%	-18,7%
<b>Dívida Bruta*</b>	(1.076,0)	(909,8)	(1.103,5)	18,3%	-2,5%
<b>Dívida Líquida*</b>	(729,3)	(642,2)	(677,1)	13,6%	7,7%
<b>Capex</b>	14,7	27,4	46,7	-46,2%	-68,5%
<b>Volume (PA's) - Qtde*</b>	50.649	54.044	48.033	-6,3%	5,4%
Brasil	41.800	46.765	39.590	-10,6%	5,6%
Exterior	8.849	7.279	8.443	21,6%	4,8%
Argentina	2.574	2.258	2.497	14,0%	3,1%
Colômbia	5.140	4.013	4.973	28,1%	3,4%
Peru	1.135	1.008	973	12,6%	16,6%
<b>Colaboradores - Qtde*</b>	114.238	117.327	107.244	-2,6%	6,5%
Brasil	99.143	106.384	92.939	-6,8%	6,7%
Contact Center **	93.368	99.957	87.164	-6,6%	7,1%
Trade Marketing	3.765	4.113	3.702	-8,5%	1,7%
TI	2.010	2.314	2.073	-13,1%	-3,0%
Exterior	15.095	10.943	14.305	37,9%	5,5%
Argentina	5.786	4.568	5.734	26,7%	0,9%
Colômbia	7.191	5.049	6.682	42,4%	7,6%
Peru	2.118	1.326	1.889	59,7%	12,1%

\*Posição ao final de cada período

\*\* Posição ao final do período, considera os funcionários administrativos

## Comentário de Desempenho

A despeito da sazonalidade característica do primeiro trimestre do ano, que devido ao menor número de dias úteis e da maior concentração de férias, apresenta um menor volume de negócios quando comparado ao último trimestre do ano, a Companhia manteve sua rentabilidade em linha com o resultado obtido no ano de 2012, acima dos dois dígitos.

Ao longo do primeiro trimestre de 2013 enfrentamos um cenário pouco mais ameno, do ponto de vista de renegociação contratual, se comparado ao mesmo período do ano anterior. O reajuste do salário mínimo se deu num patamar inferior ao do ano passado, ficando em 9%, além de termos garantido o reajuste imediato da maioria dos contratos a partir de janeiro.

Tivemos um aumento no número de funcionários que estiveram em treinamento ao longo deste 1º trimestre e que ainda não tiveram a sua contrapartida na receita. Estas novas operações devem se traduzir em crescimento de receita ao longo de 2013.

No segmento de trade marketing através da nossa empresa Ability, tivemos uma redução na receita em função do menor nível de atividades comerciais de alguns clientes. Cabe destacar que a Ability conquistou quatro novas contas no período com importantes clientes como Nestlé, Philips, Red Bull e NC Games, atuando em campanhas de *Merchandising* e na formação de equipes de promotores de atendimento. Além disso, iniciou suas atividades na Colômbia com o projeto Adidas/Rebook capturando as oportunidades que nossa plataforma multinacional oferece.

No segmento de Tecnologia da Informação (TI), através da Todo!, tivemos uma pequena redução de receita em função da não ocorrência de grandes projetos ou eventos no período. Cabe destacar que a Todo! continua suportando nosso *core business* de *Contact Center* desenvolvendo e implantando soluções voltadas para aumentar a percepção de qualidade pelo cliente, além de diminuir nosso custo de atendimento. Uma das áreas centrais hoje da Todo! é o desenvolvimento de soluções de autoatendimento, entre elas a que chamamos de URA – Unidade de Resposta Audível. Ao longo do trimestre iniciamos a implantação em todas as URA's de um importante cliente do setor de Telecomunicações, de uma nova linguagem, mais humanizada, e de novas tecnologias de identificação e direcionamento de chamadas que irão aumentar significativamente a eficiência do atendimento nesse canal.

Nossa operação de Contact Center na América Latina através da Allus teve mais um período de crescimento em nossas operações na Argentina, Colômbia e Peru. A receita da Companhia cresceu 47% em relação ao 1T12.

Retomamos o crescimento no mercado argentino, em função dos maiores volumes de clientes no setor de telecomunicações, depois de uma pequena desaceleração no último trimestre de 2012. Na Colômbia tivemos uma evolução favorável durante o primeiro trimestre, como resultado do crescimento de clientes locais e internacionais.

Além disso, a Allus continua a se consolidar no mercado peruano como a segunda maior operadora, fruto do crescimento de clientes no exterior como a Movistar Chile.

A Companhia continua trabalhando forte para melhor adequar sua infraestrutura física e de pessoal. Avançamos, também, na integração entre as diversas frentes de negócio do grupo, capturando as oportunidades de sinergias comerciais e administrativas que já começaram a aparecer em nossos resultados. Temos avaliado alternativas para ampliar o foco nas diferentes unidades de negócio alterando, inclusive o desenho de nossa estrutura organizacional.

## Desempenho Econômico Financeiro

(R\$ Mil)	1T13	1T12	4T12	1T13 vs. 1T12	1T13 vs. 4T12
<b>Receita Líquida</b>	<b>883.808</b>	<b>902.852</b>	<b>897.357</b>	<b>-2,1%</b>	<b>-1,5%</b>
Custo dos Serviços Prestados	(713.025)	(750.393)	(697.208)	-5,0%	2,3%
Pessoal	(582.095)	(614.425)	(557.969)	-5,3%	4,3%
Serviços de Terceiros	(85.877)	(90.231)	(89.975)	-4,8%	-4,6%
Aluguéis e Seguros	(35.804)	(39.289)	(36.316)	-8,9%	-1,4%
Outros	(9.249)	(6.448)	(12.949)	43,4%	-28,6%
Despesas Com., Ger. & Adm.	(75.326)	(69.387)	(77.581)	8,6%	-2,9%
Outras Despesas Operacionais	(5.435)	(11.890)	(28.021)	-54,3%	-80,6%
<b>EBITDA</b>	<b>90.022</b>	<b>71.182</b>	<b>94.547</b>	<b>26,5%</b>	<b>-4,8%</b>
Depreciação e Amortização	(51.165)	(50.373)	(56.954)	1,6%	-10,2%
<b>EBIT</b>	<b>38.857</b>	<b>20.809</b>	<b>37.593</b>	<b>86,7%</b>	<b>3,4%</b>
Resultado Financeiro Líquido	(34.340)	(22.771)	(18.200)	50,8%	88,7%
Outras Receitas e Despesas	209	308	779	-32,1%	-73,2%
<b>LAIR</b>	<b>4.726</b>	<b>(1.655)</b>	<b>20.172</b>	<b>n.m</b>	<b>-76,6%</b>
IRPJ & CSLL	(5.408)	1.514	(5.257)	n.m	2,9%
Participação de Acionistas não controladores	(970)	(769)	(1.150)	26,2%	-15,6%
<b>Lucro (Prejuízo) Líquido do Período</b>	<b>(1.652)</b>	<b>(909)</b>	<b>13.765</b>	<b>81,7%</b>	<b>n.m</b>

\*n.m não mensurado

## Receita Operacional Líquida (ROL)

(R\$ MM)	1T13	1T12	4T12	1T13 vs. 1T12	1T13 vs. 4T12
<b>Total</b>	<b>883,8</b>	<b>902,9</b>	<b>897,4</b>	<b>-2,1%</b>	<b>-1,5%</b>
Contact Center	819,8	831,7	822,4	-1,4%	-0,3%
Brasil	693,7	745,7	704,4	-7,0%	-1,5%
América Latina	126,1	86,0	118,0	46,7%	6,9%
Trade Marketing	42,5	45,9	46,1	-7,3%	-7,7%
TI	46,6	56,1	54,5	-16,9%	-14,4%
Eliminações	(25,1)	(30,8)	(25,6)	-18,5%	-1,9%

Eliminações são referentes aos serviços prestados para dentro do Grupo, notadamente serviços de TI

\*n.m não mensurado

A **ROL do 1T13** atingiu **R\$ 883,8 milhões**, inferior em **2,1%** em relação ao **1T12**. Os principais fatores que levaram a esta redução foram:

- i) Recolhimento de 2,0% sobre o faturamento bruto em detrimento da contribuição patronal de 20% do INSS sobre a folha de pagamento, em conformidade com a Lei 12.546/12.715 do Plano Brasil Maior;
- ii) Redução do volume de operações de *Contact Center* Brasil pela descontinuidade de algumas operações que não apresentaram rentabilidade adequada ao longo de 2012;
- iii) Redução da receita do segmento de TI em função da não recorrência de projetos e eventos que ocorreram em 2012;
- iv) Aumento da receita proveniente das operações internacionais da Allus, no montante de R\$ 40,1 milhões, ou 46,7%, compensando parcialmente as reduções citadas acima.

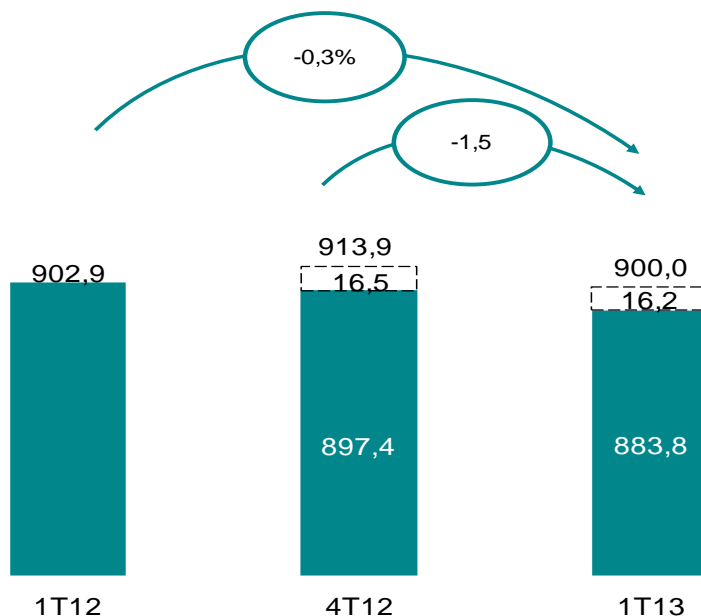
Na comparação com o **4T12**, a receita líquida foi inferior em **R\$ 13,6 milhões**, ou **1,5 %**. Os principais fatores que levaram a esta redução foram:

- i) Redução de R\$ 10,8 milhões, ou 1,5%, no *Contact Center* Brasil em função de menores atividades comerciais de alguns clientes, comum nesse período do ano, sazonalmente mais fraco. Cabe destacar que tivemos um aumento do número de funcionários que estiveram em treinamento ao longo do trimestre e que ainda não tiveram a sua contrapartida na receita;
- ii) Redução da receita do segmento de TI e Trade Marketing em função da sazonalidade do trimestre;
- iii) Crescimento da Receita de *Contact Center* na América Latina em 6,9% em função do maior volume de operações com destaque para um cliente do setor de Telecom.

A partir de 1º de abril de 2012, entrou em vigor a desoneração da folha de pagamento, onde a Companhia em detrimento da contribuição patronal de 20% do INSS sobre a folha de pagamento passou a recolher um percentual de 2,5% sobre o faturamento bruto em conformidade com lei 12.546/12.715 do Plano Brasil Maior. A partir de agosto/12 esse benefício foi ampliado, reduzindo a alíquota sobre o faturamento bruto de 2,5% para 2%. A seguir apresentamos a Receita Operacional Líquida Ajustada

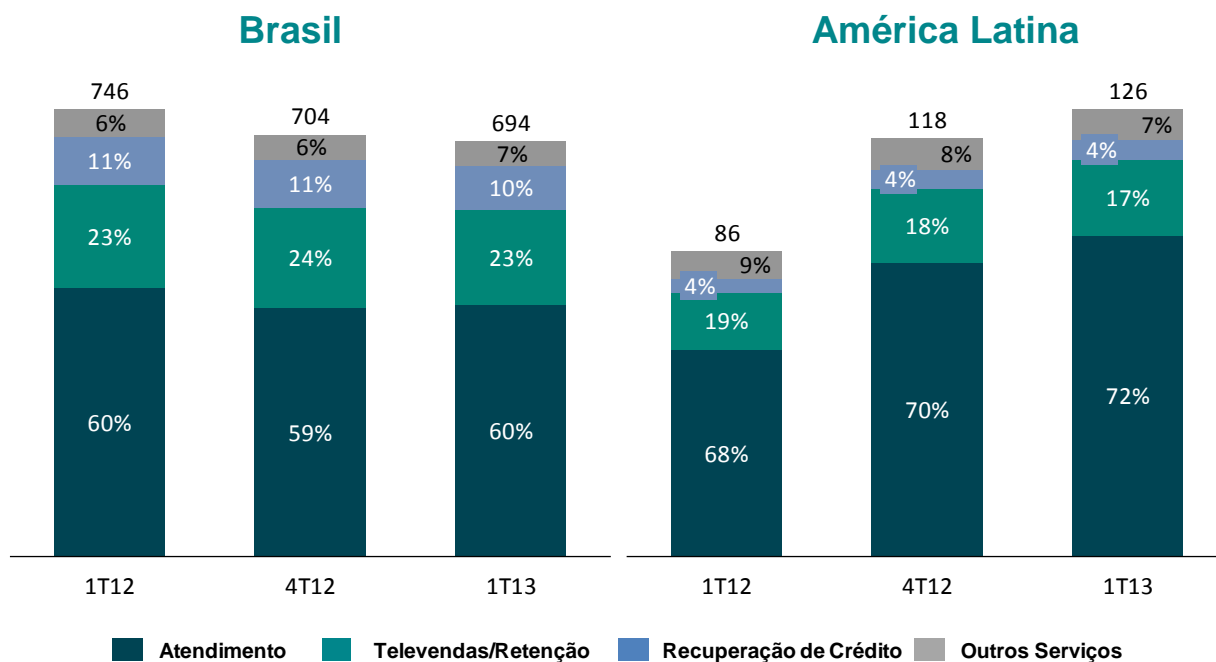
desconsiderando o efeito do recolhimento sobre o faturamento, para fins de comparação com os dados históricos:

### ROL Ajustada



A receita líquida ajustada do 1T13 foi de R\$ 900 mil, em linha com o resultado encontrado no mesmo período do ano anterior.

### ROL por Tipo de Serviço de Contact Center (participação em %)



Com relação à evolução da receita por produtos/serviços de *Contact Center* no Brasil, o segmento de Atendimento continuou responsável pela maior parte da ROL, representando **60%** do total do **1T13** mantendo a sua representatividade em relação à verificada no mesmo período do ano anterior. As operações de Televendas/Retenção e Recuperação de Crédito corresponderam a **23%** e **10% da ROL** de *Contact Center* no **1T13**, respectivamente (23% e 11% no 1T12, respectivamente). Em relação ao **4T12**, a operação de Atendimento no **1T13** apresentou crescimento nominal da receita de 1,4%, aumentando em **1 p.p.** sua participação relativa na composição total da receita, enquanto o segmento de Recuperação de Crédito reduziu sua representatividade no mesmo valor. O segmento de Televendas/Retenção reduziu a sua representatividade em **1 p.p.** em função da sazonalidade comum nesse período do ano quando não existem datas comemorativas que aceleram as vendas de setores como Telecom e Varejo, além de apresentar menos dias úteis.

Nas operações de *Contact Center* da América Latina, houve crescimento de **46,7%** da receita em relação ao **1T12**, com destaque para atendimento que representa **72%** do total.

### Custos e Despesas

(R\$ Mil)	1T13	% Rec.	1T12	% Rec.	4T12	% Rec.	1T13 vs. 1T12	1T13 vs. 4T12
<b>Receita Operacional Líquida Ajustada</b>	<b>899.980</b>		<b>902.852</b>		<b>913.864</b>		<b>-0,3%</b>	<b>-1,5%</b>
<b>Total Custo e Despesas</b>	<b>(793.786)</b>	<b>88,2%</b>	<b>(831.669)</b>	<b>92,1%</b>	<b>(802.810)</b>	<b>87,8%</b>	<b>-4,6%</b>	<b>-1,1%</b>
<b>Custos dos Serviços Prestados</b>	<b>(713.025)</b>	<b>79,2%</b>	<b>(750.393)</b>	<b>83,1%</b>	<b>(697.208)</b>	<b>76,3%</b>	<b>-5,0%</b>	<b>2,3%</b>
Pessoal	(582.095)	64,7%	(614.425)	68,1%	(557.969)	61,1%	-5,3%	4,3%
Serviços de Terceiros	(85.877)	9,5%	(90.231)	10,0%	(89.975)	9,8%	-4,8%	-4,6%
Aluguéis e Seguros	(35.804)	4,0%	(39.289)	4,4%	(36.316)	4,0%	-8,9%	-1,4%
Outros	(9.249)	1,0%	(6.448)	0,7%	(12.949)	1,4%	43,4%	-28,6%
<b>Desp. Com. Ger. &amp; Adm.</b>	<b>(75.326)</b>	<b>8,4%</b>	<b>(69.387)</b>	<b>7,7%</b>	<b>(77.581)</b>	<b>8,5%</b>	<b>8,6%</b>	<b>-2,9%</b>
<b>Outras Despesas Operacionais</b>	<b>(5.435)</b>	<b>0,6%</b>	<b>(11.890)</b>	<b>1,3%</b>	<b>(28.021)</b>	<b>3,1%</b>	<b>-54,3%</b>	<b>-80,6%</b>

Para fins de melhor comparação com os dados históricos, a análise vertical dos indicadores de **Custos e Despesas** foi construída a partir da **Receita Líquida Ajustada**. Cabe destacar que no custo de **Pessoal** considera-se o benefício da desoneração da folha de pagamentos, conforme previsto pela Lei 12.546/12.715 do Plano Brasil Maior.

Os Custos e Despesas do **1T13** da Contax totalizaram **R\$ 793,8 milhões, R\$ 37,9 milhões ou 4,6%** inferior ao verificado no **1T12**, refletindo os ajustes operacionais realizados ao longo de 2012 para melhor adequar nossa estrutura física e de pessoal ao volume das operações e pelo benefício da desoneração da folha de pagamentos. Em termos de **percentual da ROL**, registramos uma redução de **3,9 p.ps** atingindo **88,2%**.

Na comparação com o **4T12**, houve redução de **R\$ 9,0 milhões** no total dos Custos e Despesas. Em termos **percentuais da ROL**, os Custos e Despesas do **4T12** aumentaram **0,4 p.ps** em relação ao trimestre anterior. Esse aumento reflete os maiores custos com Pessoal. Tivemos um aumento do



número de funcionários no período que estiveram em treinamento ao longo do trimestre e que ainda não tiveram a sua contrapartida na receita. Compensaram parcialmente as menores despesas Comerciais, Gerais e Administrativas e com Serviços de Terceiros.

### *Custos dos Serviços Prestados*

#### *1T13 versus 1T12*

Na comparação com o **1T12**, os Custos e Serviços Prestados foram reduzidos em **R\$ 37,4 milhões**, inferior em **5,0%**. Em termos **percentuais da ROL** houve redução de **3,9 p.ps** (79,2% no 1T13 vs. 83,1% no 1T12).

*Pessoal* – redução de **R\$ 32,3 milhões**, ou **5,3%**, refletindo o menor número médio de funcionários no período, conseqüente do redimensionamento de nossas operações, além do benefício da desoneração da folha de pagamentos.

*Serviços de Terceiros* – redução de **R\$ 4,4 milhões**, ou **4,8%**, explicado pelas menores despesas com infraestrutura de Telecom e *facilities*, conseqüente do ajuste do tamanho de nossa estrutura física.

*Aluguéis e Seguros* – redução de **R\$ 3,5 milhões**, ou **8,9%**, refletindo a devolução de alguns *sites* em regiões menos atrativas para a atividade de *Contact Center* no Brasil, principalmente a Sudeste.

#### *1T13 versus 4T12*

Na comparação com o **4T12**, houve um aumento dos Custos e Serviços Prestados de **R\$ 15,8 milhões**, ou **2,3%**. Em termos **percentuais da ROL** houve aumento de **2,9 p.ps** (79,2% no 1T13 vs. 76,3% no 4T12).

*Pessoal* – aumento de **R\$ 24,1 milhões**, ou **4,3%**, refletindo o maior número médio de funcionários no período para suportar o crescimento de algumas operações, resultando em maiores despesas com salários e benefícios. Cabe destacar, que parte desses funcionários esteve em treinamento durante o trimestre e devem se traduzir em crescimento de receita ao longo de 2013.

*Serviços de Terceiros* – redução de **R\$ 4,1 milhões**, ou **4,6%**, explicado basicamente pelos menores gastos com consultorias especializadas, infraestrutura de Telecom e *facilities*.

*Aluguéis e Seguros* – redução de **R\$ 0,5 milhão**, ou **1,4%**, refletindo o ajuste do tamanho de nossa estrutura física com devolução de alguns espaços.

### *Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas*

Em relação ao **1T12**, as **Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas** tiveram aumento no **1T13** de **R\$5,9 milhões**, ou **8,6%**, refletindo, principalmente os maiores gastos com consultorias especializadas que nos auxiliaram no processo de integração de nossas empresas e de otimização de nossa estrutura física e de pessoal.

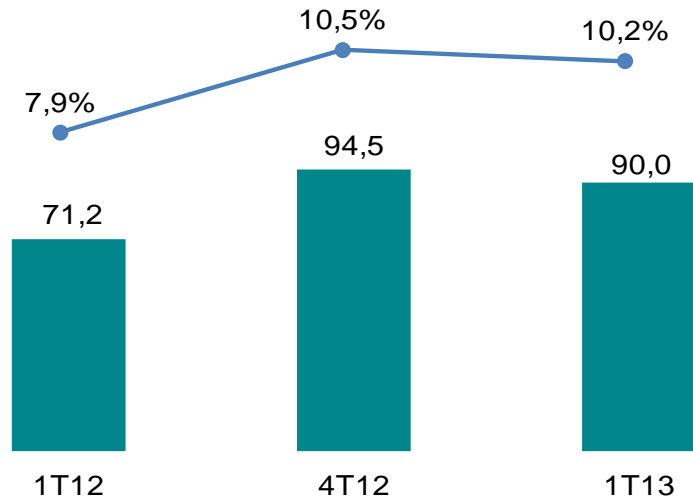
Na comparação com o **4T12**, houve redução de **R\$ 2,3 milhões**, ou **2,9%**, no total das **Despesas Comerciais, Gerais e Administrativas**, principalmente, pelas menores despesas com marketing e patrocínios incorridas no período em relação ao trimestre anterior.

### *Outras Despesas e Receitas operacionais*

No primeiro trimestre de **2013**, as **Outras Despesas e Receitas Operacionais** totalizaram **R\$ 5,4 milhões**, apresentando uma redução de **R\$ 6,5 milhões** quando comparado ao mesmo período do ano anterior. Esta redução reflete, basicamente, o aumento no percentual de êxito em processos trabalhistas e à revisão da alíquota do fator acidentário de prevenção (FAP) após julgado procedente recurso administrativo apresentado pela Companhia.

Na comparação com o **4T12**, as **Outras Despesas e Receitas Operacionais** apresentaram redução de **R\$ 22,6 milhões**, refletindo a não recorrência da baixa contábil de depósitos judiciais trabalhistas incorrida no **4T12**. Realizamos naquele período um trabalho de revisão de nossos depósitos judiciais trabalhistas, tendo a Companhia baixado do ativo o montante de R\$ 7 milhões. Cabe destacar, ainda, o aumento no percentual de êxito em processos trabalhistas e à revisão da alíquota do fator acidentário de prevenção (FAP).

EBITDA (R\$ MM) e Margem EBITDA(%)<sup>1</sup>



Obtivemos importantes avanços operacionais ao longo de 2012 que resultaram na recuperação de nossa rentabilidade. Avançamos na integração entre as diversas frentes de negócio do grupo, capturando as oportunidades de sinergias comerciais e administrativas que já começaram a aparecer em nossos resultados.

O EBITDA atingiu R\$ 90,0 milhões no 1T13, superior em 26,5% ao realizado no 1T12. A margem EBITDA do trimestre foi de 10,2%, superior em 2,3 p.ps ao mesmo período do ano anterior.

A partir de 1º de abril, entrou em vigor a desoneração da folha de pagamento, onde a Companhia em detrimento da contribuição patronal de 20% do INSS sobre a folha de pagamento passou a recolher um percentual de 2,5% sobre o faturamento bruto em conformidade com lei 12.546/12.715 do Plano Brasil Maior. A partir de agosto/12 esse benefício foi ampliado, reduzindo a alíquota sobre o faturamento bruto de 2,5% para 2%.

A Allus, nossa operação de *Contact Center* na América Latina de língua espanhola, cresceu significativamente em relação ao mesmo período do ano passado impulsionada pela conquista de novos clientes tanto em países onde estão localizados seus sites como em mercados em que atua a partir de sua plataforma *off-shore*.

Em relação ao 4T12, o EBITDA reportado no 1T13 foi inferior em R\$ 4,5 MM, ou 4,8%, principalmente, em função do maior número médio de funcionários no período fruto da expansão de algumas operações que ainda não tiveram a sua contrapartida na receita. Cabe destacar o crescimento das nossas operações de *Contact Center* América Latina (*ex-Brasil*) e o reajuste de nossos principais contratos já no

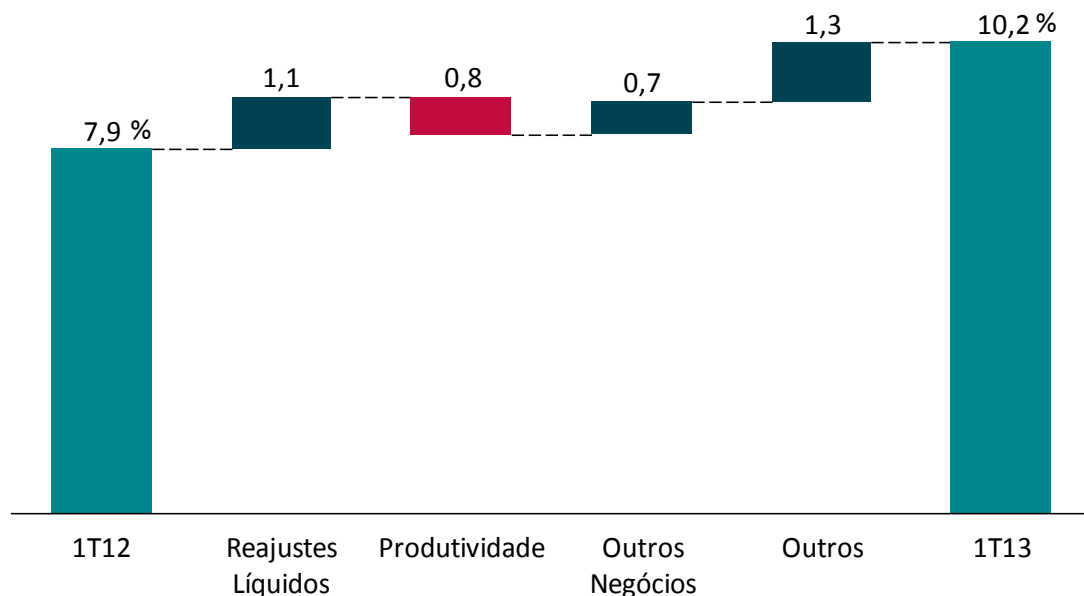
<sup>1</sup> O EBITDA é o lucro líquido antes dos impostos, das despesas financeiras líquidas e das despesas de depreciação, amortização e receitas e despesas não operacionais. O EBITDA não é reconhecido pelas IFRS, não representa um fluxo de caixa para os períodos apresentados, não deve ser considerado como um lucro líquido alternativo, bem como não é indicador de desempenho. O EBITDA apresentado é utilizado pela Contax para medir o seu próprio desempenho. A Contax entende que alguns investidores e analistas financeiros usam o EBITDA como um indicador de seu desempenho operacional.

início do ano, reduzindo a volatilidade de nossa rentabilidade. A **margem EBITDA** do trimestre foi inferior em **0,3 p.ps** ao quarto trimestre de **2012**.

A seguir explicaremos com mais detalhes as variações da margem EBITDA:

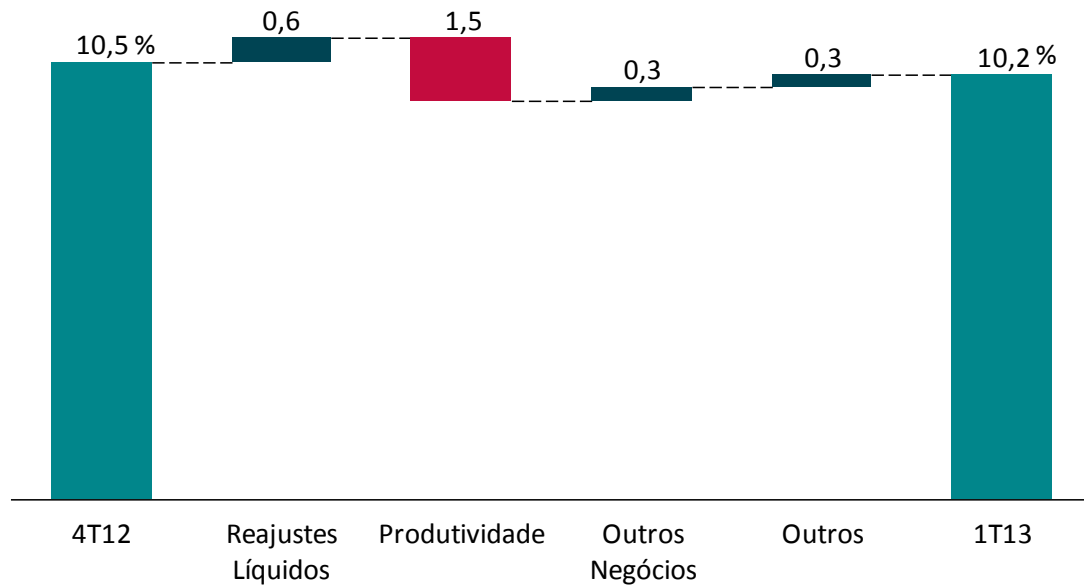
### 1T13 versus 1T12 (Margem EBITDA)

Os principais fatores responsáveis pelo aumento de **2,3 p.ps** na margem EBITDA do **1T13** com relação ao **1T12** foram:



- Ganho de **1,1 p.ps** devido ao **reajuste** de dos contratos no início do ano superior ao de 2012;
- Perda de **0,8 p.p** com a menor **produtividade** nas operações de *Contact Center* no Brasil, refletindo o aumento do número de funcionários, que estiveram em treinamento ao longo do trimestre, para suportar o crescimento de alguns clientes sem a contrapartida na receita;
- Ganho de **0,7 p.p** com nossos **outros negócios** (*Contact Center* América Latina *ex-Brasil*, TI e Trade Marketing), principalmente, em função do crescimento das operações da Allus, que possui margem superior ao nosso *core business* no Brasil;
- Ganho de **1,3 p.p** com **Outros** em função basicamente do benefício da desoneração da folha (Plano Brasil Maior), além da otimização de nossa estrutura física com a devolução de alguns espaços, principalmente na Região Sudeste, reduzindo nossa ociosidade. Cabe destacar, ainda, os menores gastos com consultorias especializadas e o aumento do percentual de sucesso em processos trabalhistas reduzindo a linha de Outras Despesas e Receitas operacionais.

## 1T13 versus 4T12 (Margem EBITDA)



Os principais fatores responsáveis pela redução de **0,3 p.ps** na margem EBITDA do primeiro trimestre de **2013** com relação ao **4T12** foram:

- Ganho de **0,6 p.ps** em função de alguns **reajustes** contratuais negociados no trimestre;
- Perda de **1,5 p.ps** em **produtividade** nas operações, principalmente em função do aumento do número de funcionários, que estiveram em treinamento ao longo do trimestre, para suportar o crescimento de alguns clientes sem a contrapartida na receita;
- Ganho de **0,3 p.ps** relacionada aos nossos **outros negócios**, em função do crescimento das operações da Allus que tiveram expansão de volume e rentabilidade;
- Ganho de **0,3 p.ps** com **Outros**, em função dos menores gastos com consultorias especializadas, infraestrutura de Telecom e *facilities*, além do maior percentual de sucesso em processos trabalhistas. Cabe destacar, ainda, a não recorrência do impacto de R\$ 7 milhões da baixa contábil de depósitos judiciais incorrida no 4T12.

## Depreciação

A depreciação do **1T13** foi superior em **1,6%** em relação ao **1T12** refletindo, basicamente, o crescimento de nossas operações fora do Brasil.

Em relação ao **4T12**, a depreciação do **1T13** foi inferior em **10,2%** refletindo a não recorrência do impacto da revisão da vida útil de alguns ativos da Contax S.A. realizada no **4T12** de forma retroativa desde maio/12.

## Resultado Financeiro

As despesas financeiras líquidas somaram **R\$ 34,3 milhões** no **1T13**, apresentando um aumento de **R\$ 11,6 milhões** versus **1T12**, em função da forte variação do IPCA ocorrida no **1T13**. Tivemos, ainda, o impacto da marcação a mercado do bônus de subscrição atrelado à 2ª Emissão de Debêntures da Companhia em função da valorização das ações.

No comparativo com o **4T12**, as despesas financeiras líquidas cresceram **R\$ 16,1 milhões** impactadas pela menor receita financeira no período, pela forte valorização do IPCA que acumulou alta de 1,9420% no período e pela marcação a mercado do bônus de subscrição mencionada acima.

## Resultado Líquido

O Resultado líquido do **1T13** foi inferior em **R\$740 mil** ao **1T12**. Essa redução pode ser explicada pelo pelas maiores despesas financeiras líquidas em **R\$ 11,6 milhões**, pela maior despesa com depreciação em **R\$ 792 mil** e pela maior despesa com Imposto de Renda e Contribuição Social em **R\$ 6,9 milhões** parcialmente compensados maior EBITDA em **R\$ 18,8 milhões**.

Quando comparado ao **4T12** o Resultado Líquido do **4T12** foi **R\$ 15,4 milhões** inferior. Esta variação pode ser explicada pelo menor EBITDA em **R\$ 4,5 milhões** e pela maior despesa financeira líquida em **R\$ 16,1 milhões**, parcialmente compensados pela menor despesa de depreciação em **R\$ 5,8 milhões**.

## Dívida Líquida

A posição de caixa e aplicações financeiras ao final do **1T13** era de **R\$ 346,7 milhões**, apresentando uma redução de **R\$ 79,7 milhões**, ou **18,7%**, em relação à posição de dezembro de **2012**. Esta variação pode ser explicada principalmente pelo consumo de caixa para o programa de investimento em **R\$ 16,4 milhões**, pela geração operacional de caixa negativa em **R\$ 19 milhões** em função, principalmente, do aumento pontual do Contas a Receber e pelas atividades de financiamento que apresentaram desembolso líquido de **R\$ 44,3 milhões** com a amortização de parte de nossa dívida. A Dívida Bruta da Contax alcançou **R\$ 1.076,1 milhões** em março/2013 contra uma dívida de **R\$ 1.103,5 milhões** em dezembro/12.

A Dívida Líquida consolidada ao final de março/13 era de **R\$ 729,3 milhões**, superior em **R\$52,2 milhões** ao valor registrado em dezembro/12. A dívida em moeda estrangeira representava aproximadamente 4,2% do total e o custo médio da dívida registrado no 1T13 foi de 9,4% ao ano.

Cabe destacar que o prazo de amortização da dívida da Companhia continua no longo prazo. Ao final de março/13, 84% da dívida possuía vencimento de longo prazo (80% em março/12).

(R\$ Mil)	1T13	1T12	4T12	1T13 vs. 1T12	1T13 vs. 4T12
<b>(-) Dívida Bruta</b>	<b>(1.076.040)</b>	<b>(909.847)</b>	<b>(1.103.538)</b>	<b>18,3%</b>	<b>-2,5%</b>
Curto Prazo	(175.554)	(185.463)	(185.622)	-5,3%	-5,4%
Longo Prazo	(900.486)	(724.384)	(917.916)	24,3%	-1,9%
<b>(+) Caixa</b>	<b>346.731</b>	<b>267.663</b>	<b>426.420</b>	<b>29,5%</b>	<b>-18,7%</b>
Curto Prazo	275.820	166.371	355.247	65,8%	-22,4%
Longo Prazo	70.911	101.292	71.173	-30,0%	-0,4%
<b>Dívida Líquida</b>	<b>(729.309)</b>	<b>(642.184)</b>	<b>(677.118)</b>	<b>13,6%</b>	<b>7,7%</b>

## Investimentos (CAPEX)

No 1T13, o Capex da Contax totalizou **R\$ 14,7 milhões**, **R\$12,7 milhões** inferior ao mesmo trimestre do ano anterior. Parte dos investimentos teve seu início postergado em função das mudanças realizadas em nossa estrutura ao longo do trimestre e para melhor adequação aos objetivos da Companhia de integrar os diferentes serviços que desenvolvemos numa plataforma multinacional.

A Companhia continua investindo significativamente em tecnologia com o objetivo de ampliar os ganhos de produtividade e de aumentar a qualidade percebida pelos clientes. Foram investidos **R\$ 7,2 milhões**, ou 48,9% do capex total, em tecnologia ao longo do trimestre.

(R\$ Mil)	1T13	1T12	4T12	1T13 vs. 1T12	1T13 vs. 4T12
Crescimento de Receita	6.043	14.729	15.517	-59,0%	-61,1%
Reinvestimentos	8.243	12.596	28.700	-34,6%	-71,3%
Outros	458	71	2.530	541,8%	-81,9%
<b>Investimento nas Operações</b>	<b>14.744</b>	<b>27.397</b>	<b>46.747</b>	<b>-46,2%</b>	<b>-68,5%</b>

## Eventos Subseqüentes

- No dia 30/04/2013 a Companhia assinou o Contrato de Adesão ao segmento especial de listagem Nível 2 da BM&FBovespa concluindo todas as etapas exigidas pela instituição e dando início às negociações na mesma data no novo segmento. O regulamento do Nível 2 estabelece regras diferenciadas para listagem de valores mobiliários de emissão das companhias que dele participam, além de regras aplicáveis aos Administradores e acionistas, especialmente o Acionista Controlador, de tais companhias.

O principal objetivo da operação é agregar valor a todas as ações de emissão da companhia, independentemente de espécie ou classe, além de proporcionar um maior alinhamento dos interesses dos acionistas minoritários e controladores.

- Em complementação aos Fatos Relevantes divulgados em 28/01/2013, 12/03/2013 e 02/04/2013, a Companhia comunica ao mercado que, conforme aprovado na Assembleia Geral Extraordinária e na Reunião do Conselho de Administração da Companhia realizadas, respectivamente, em 02/04/2013 e 25/04/2013, e de acordo com as regras constantes de seu Estatuto Social, patrocinará um programa de emissão de certificados de depósito de ações (“Units”) pela Itaú Corretora de Valores S.A., na qualidade de agente emissor, sendo cada Unit representativa de 1 (uma) ação ordinária e 4 (quatro) ações preferenciais de emissão da Companhia.

O Agente Emissor instituirá uma conta específica na BM&FBOVESPA S.A. para a qual os titulares de múltiplos de 5 (cinco) ações de emissão da Companhia que desejarem formar Units deverão transferi-los.

As ações oriundas da Conversão que irão compor as Units terão os mesmos direitos das demais ações de emissão da Companhia da mesma espécie, bem como participarão, em igualdade de condições com as demais ações de emissão da Companhia da mesma espécie, de todos os benefícios que vierem a ser declarados pela Companhia a partir da efetiva Conversão, inclusive quanto à distribuição de dividendos e eventuais remunerações de capital.

A emissão de Units também será facilitada em decorrência do desdobramento das ações ordinárias e preferenciais representativas do capital social da Contax aprovado na Assembleia Geral Extraordinária realizada no dia 02/04/2013, em razão do qual cada ação de emissão da Companhia passa a ser representada por 5 (cinco) ações da mesma espécie, com os mesmos direitos políticos e econômicos da ação desdobrada. As ações da Companhia estão sendo negociadas “ex-desdobramento” desde o dia 30/04/2013.

A Conversão somente poderá ser solicitada no período compreendido entre 06/05/2013 e 12/06/2013, observados os Períodos de Solicitação e as Datas de Conversão de Ações / Emissão de Units detalhados em Fato Relevante divulgado em 26/04/2013.

- Em Comunicado ao Mercado divulgado em 26/04/2013 anunciamos a conclusão da aquisição de 20% das ações de emissão da controlada Todo!. Com essa operação a Contax passa a deter a totalidade das ações de todas as suas Companhias controladas.

Nossa empresa de TI possui papel essencial na estratégia de crescimento da Companhia, suportando e contribuindo para elevarmos nossos ganhos de produtividade na parte de Contact Center, além de permitir a expansão para novos mercados ampliando nosso portfólio de serviços. Essa operação evidencia o comprometimento da Companhia em capturar todo o potencial de nossa plataforma multicanal e as sinergias entre os diferentes segmentos de atuação.



## Anexo I – Demonstração do Resultado do Período – Consolidado IFRS

(R\$ Mil)	1T13	1T12	4T12	1T13 vs. 1T12	1T13 vs. 4T12
<b>Receita Bruta de Vendas e/ou Serviços</b>	<b>962.046</b>	<b>971.200</b>	<b>977.916</b>	<b>-0,9%</b>	<b>-1,6%</b>
Deduções da Receita Bruta	(78.238)	(68.349)	(80.559)	14,5%	-2,9%
<b>Receita Líquida de Serviços Prestados</b>	<b>883.808</b>	<b>902.852</b>	<b>897.357</b>	<b>-2,1%</b>	<b>-1,5%</b>
Custo dos Serviços Prestados	(757.749)	(791.166)	(750.319)	-4,2%	1,0%
<b>Resultado Bruto</b>	<b>126.059</b>	<b>111.686</b>	<b>147.038</b>	<b>12,9%</b>	<b>-14,3%</b>
<b>Despesas/Receitas Operacionais</b>	<b>(121.333)</b>	<b>(113.340)</b>	<b>(126.866)</b>	<b>7,1%</b>	<b>-4,4%</b>
Comerciais	(5.838)	(8.987)	(8.351)	-35,0%	-30,1%
Gerais e Administrativas	(75.928)	(70.000)	(73.073)	8,5%	3,9%
Financeiras	(34.340)	(22.771)	(18.200)	50,8%	88,7%
Receitas Financeiras	4.683	6.144	18.760	-23,8%	-75,0%
Despesas Financeiras	(39.023)	(28.915)	(36.959)	35,0%	5,6%
Outras Receitas Operacionais	12.371	5.713	17.722	116,5%	-30,2%
Outras Despesas Operacionais	(17.597)	(17.295)	(44.965)	1,7%	-60,9%
<b>Resultado Antes de Tributações e Participações</b>	<b>4.726</b>	<b>(1.654)</b>	<b>20.172</b>	<b>n.m</b>	<b>-76,6%</b>
Provisão para IR e Contribuição Social	(6.515)	(10.335)	(9.730)	-37,0%	-33,0%
IR Diferido	1.107	11.849	4.473	-90,7%	-75,3%
Participação de Acionistas não controladores	(970)	(769)	(1.150)	26,2%	-15,6%
<b>Lucro (Prejuízo) Líquido do Período</b>	<b>(1.652)</b>	<b>(909)</b>	<b>13.765</b>	<b>81,7%</b>	<b>n.m</b>
Nº Ações, Ex. Tesouraria (Milhares)**	64.334	64.334	64.334	0,0%	0,0%
<b>Lucro (Prejuízo) por Ação (R\$)</b>	<b>(0,03)</b>	<b>(0,01)</b>	<b>0,21</b>	<b>81,7%</b>	<b>n.m</b>

\*n.m não mensurado

\*\* Posição em 31/03/2013. Em 02/04 foi aprovado em AGE mudanças societárias que aumentaram o número de ações para 69,2 milhões de ações. A partir de 30/04 as ações da Contax foram desdobradas na proporção de 1 para 5.

## Anexo II – Balanço Patrimonial – Consolidado

Ativo	31/03/2013	31/03/2012	31/12/2012
<b>Ativo Total</b>	<b>2.425.262</b>	<b>2.279.504</b>	<b>2.479.819</b>
<b>Ativo Circulante</b>	<b>848.103</b>	<b>756.272</b>	<b>867.306</b>
Caixa e Equivalentes de Caixa	275.820	166.371	355.247
Caixa restrito	8.925	13.473	18.831
Contas a Receber	436.713	309.321	372.172
Tributos a Recuperar	60.158	31.458	48.788
Depósitos judiciais	21.462	21.457	21.466
Despesas Antecipadas e Demais Ativos	45.025	46.281	50.802
Ativos Disponíveis para Venda	-	167.911	-
<b>Ativo não Circulante</b>	<b>1.577.159</b>	<b>1.523.232</b>	<b>1.612.513</b>
Ativo Realizável a Longo Prazo	466.433	444.488	446.855
Depósitos judiciais	176.551	139.615	165.131
Aplicações Financeiras	70.911	101.292	71.173
Caixa Restrito	5.165	16.181	4.714
Tributos Diferidos e a Recuperar	185.953	168.227	181.197
Créditos a Receber	7.780	7.187	7.780
Despesas Antecipadas e Demais Ativos	20.073	11.986	16.860
<b>Ativo Permanente</b>	<b>1.110.726</b>	<b>1.078.744</b>	<b>1.165.658</b>
Ágio sobre Investimentos	373.339	339.436	383.977
Imobilizado	511.621	508.240	542.446
Intangível	225.766	231.068	239.235

Passivo	31/03/2013	31/03/2012	31/12/2012
<b>Passivo Total</b>	<b>2.425.262</b>	<b>2.279.504</b>	<b>2.479.819</b>
<b>Passivo Circulante</b>	<b>811.278</b>	<b>810.101</b>	<b>823.782</b>
Empréstimos e financiamentos	149.269	174.374	178.833
Debêntures e notas promissórias	26.285	11.089	6.789
Fornecedores	133.533	99.209	140.602
Salários, encargos e benefícios sociais	349.062	336.119	348.684
Impostos, taxas e contribuições	59.664	35.710	54.362
Provisões	21.659	31.576	21.659
Dividendos a pagar	20.824	24.115	20.824
Repasse a Acionistas	25.904	26.660	25.917
Contraprestação contingente	9.337	14.177	9.903
Passivos Disponíveis para Venda	-	40.752	-
Outras obrigações	15.741	16.320	16.209
<b>Passivo Não Circulante</b>	<b>1.130.371</b>	<b>954.086</b>	<b>1.151.615</b>
Empréstimos e financiamentos	240.686	324.960	250.198
Debêntures e notas promissórias	650.809	399.424	659.840
Derivativos embutidos	8.991	-	7.878
Provisões	151.658	124.772	153.685
Contraprestação contingente	36.475	61.537	36.128
Tributos Diferidos e a Recolher	41.444	42.575	43.491
Outros	308	818	395
<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>483.613</b>	<b>515.317</b>	<b>504.422</b>
Capital social	258.329	258.329	258.329
Reservas de capital	101.117	102.754	101.789
Ajustes de avaliação patrimonial	55.858	36.895	75.788
Reservas de lucro	28.378	39.249	28.378
Ações em Tesouraria	(9.426)	(10.636)	(9.901)
Lucros Acumulados	(1.652)	(908)	-
Proposta de atribuição de dividendo adicional	39.898	84.500	39.898
Participação de Acionistas não controladores	11.111	5.134	10.141

## Anexo III – Demonstração Fluxo de Caixa – Consolidado

(R\$ Mil)	31/03/2013	31/03/2012
<b>Caixa Líquido - Atividades Operacionais</b>	<b>(18.499)</b>	<b>42.855</b>
<b>Caixa Gerado nas Operações</b>	<b>66.166</b>	<b>63.911</b>
Lucro Líquido	(1.652)	(908)
Depreciação e Amortização	51.165	50.373
Despesas Juros Provisionados	-	23.261
Varição Monetária (Ativa) líquida	19.522	1.382
Contingências e outras Provisões	(5.523)	(2.905)
Inst. Patrim. p/ pagamentos baseados em ações	106	525
IRPJ/CSLL Diferido	1.107	(8.752)
Participação de Acionista não Controladores	970	769
(Ganho) / perda na venda de Ativos Imobilizados	471	166
<b>Variações nos Ativos e Passivos</b>	<b>(84.665)</b>	<b>(21.056)</b>
(Aumento) / Diminuição do Contas a Receber	(70.344)	8.577
(Aumento) / Diminuição de Despesas Antecipadas e Outros Ativos	5.006	(8.928)
(Aumento) / Diminuição de Tributos a Recuperar	(18.525)	6.607
Aumento / (Diminuição) de Salários, Encargos	(1.460)	9.888
Aumento / (Diminuição) de Fornecedores	(4.333)	(31.244)
Aumento / (Diminuição) de Tributos à Recolher	3.507	(14.862)
Aumento / (Diminuição) de Outros Passivos	1.484	8.906
<b>Caixa Líquido - Atividades de Investimentos</b>	<b>(16.172)</b>	<b>(34.691)</b>
Aquisição de Investimento	(14.745)	-
Venda de Ativo Imobilizado	-	8
Compra de Ativo Imobilizado	-	(27.397)
Depósitos Judiciais	(10.520)	(7.302)
Caixa Restrito	9.093	-
<b>Caixa líquido - Atividades Financiamento</b>	<b>(44.756)</b>	<b>(382.377)</b>
Pagamento de Arrendamento Mercantil	(461)	(399)
Financiamento Obtido	31.061	33.795
Pagamento de Financiamento	(68.134)	(58.837)
Amortização Debêntures e Notas Promissórias	-	(330.000)
Juros Pagos	(6.960)	(26.813)
Dividendos pagos	-	(63)
Recompra de Ações	(262)	-
Venda de Ações	-	(60)
<b>Aumento (Redução) de Caixa e Equivalentes</b>	<b>(79.427)</b>	<b>(374.213)</b>
Saldo Inicial de Caixa e Equivalentes de Caixa	355.247	540.582
Saldo Final de Caixa e Equivalentes de Caixa	275.820	166.369

## Anexo IV – Reconciliação do EBITDA

(R\$ Mil)	1T13	1T12	4T12	1T13 vs. 1T12	1T13 vs. 4T12
<b>Lucro (Prejuízo) Líquido do Período</b>	<b>(1.652)</b>	<b>(909)</b>	<b>13.765</b>	<b>81,7%</b>	<b>n.m</b>
(-) Participação de Acionistas não controladores	970	769	1.150	26,2%	-15,6%
(+) IR & CSLL	5.408	(1.514)	5.257	n.m	2,9%
<b>LAIR</b>	<b>4.726</b>	<b>(1.655)</b>	<b>20.172</b>	<b>n.m</b>	<b>-76,6%</b>
(-) Outras Desp. E Rec.	(209)	(308)	(779)	-32,1%	-73,2%
(+) Despesas Financeiras	39.023	28.915	36.959	35,0%	5,6%
(-) Receitas Financeiras	(4.683)	(6.144)	(18.760)	-23,8%	-75,0%
(+) Depreciação e amortização	51.165	50.373	56.954	1,6%	-10,2%
<b>EBITDA</b>	<b>90.022</b>	<b>71.182</b>	<b>94.547</b>	<b>26,5%</b>	<b>-4,8%</b>

\*n.m não mensurado

### Composição Acionária em 02/04/2013

Acionistas	Ordinárias	ON %	Preferenciais	PN %	Total	Total %
<b>Capital Social</b>	<b>29.434.075</b>	<b>100,0%</b>	<b>39.719.499</b>	<b>100,0%</b>	<b>69.153.574</b>	<b>100,0%</b>
CTX Participações	14.750.001	50,1%	4.136.975	10,4%	18.886.976	27,3%
Portugal Telecom Brasil	1.509.906	5,1%	2.782.190	7,0%	4.292.096	6,2%
AG Telecom	2.652.644	9,0%	-	0,0%	2.652.644	3,8%
LF Tel	2.652.644	9,0%	-	0,0%	2.652.644	3,8%
Fundação Atlântico	772.270	2,6%	-	0,0%	772.270	1,1%
Tesouraria	351.796	1,2%	-	0,0%	351.796	0,5%
<i>Free Float</i>	6.744.814	23,0%	32.800.334	82,6%	39.545.148	57,3%

\*Consideramos a posição em 02/04/2013 para refletir as mudanças societárias aprovadas nessa data em Assembleia Geral Extraordinária

# GRUPO contax®

LIDER GLOBAL EM RELACIONAMENTO COM CLIENTES

contax  
Contact Center Brasil

Allus  
Global BPO Center

ability  
TRADE MARKETING

todo!  
BPO Technology

O Grupo Contax é um dos maiores grupos globais de BPO (*Business Process Outsourcing*), líder no mercado brasileiro de *Contact Center*, especializado, de forma abrangente, na gestão do relacionamento com o consumidor (*Customer Relationship Management - CRM*). Com uma atuação consultiva e personalizada, o Grupo Contax dispõe de diferentes canais de comunicação voltados a atender, entender e satisfazer o consumidor final dos clientes que contratam os seus serviços. Atualmente, a maior parte de sua atividade está concentrada nos segmentos de Atendimento ao Consumidor, Recuperação de Crédito, Televendas, Retenção, Back-office, Serviços de Tecnologia e Trade Marketing. Nossa estratégia de negócios busca o desenvolvimento das relações de longo prazo com seus clientes, grandes empresas de diversos setores que utilizam seus serviços, como telecomunicações, financeiro, *utilities*, serviços, governo, saúde, varejo, entre outros. Em março de 2013, o Grupo Contax detinha operações na Argentina, no Brasil, na Colômbia, no Peru, e ainda presença comercial nos Estados Unidos da América e na Espanha, tendo em seus quadros um total de 114 mil colaboradores.

*As afirmações contidas neste documento relacionadas a perspectivas sobre os negócios, projeções sobre resultados operacionais e financeiros e aquelas relacionadas a perspectivas de crescimento da Contax são meramente projeções e, como tais, são baseadas exclusivamente nas expectativas da Diretoria sobre o futuro dos negócios. Essas expectativas dependem, substancialmente, de mudanças nas condições de mercado, do desempenho da economia brasileira, do setor e dos mercados internacionais e, portanto, sujeitas a mudanças sem aviso prévio.*